



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

Viedma, 19 de mayo de 1997.

Señor presidente:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en su carácter de presidente de la Legislatura provincial, a fin de elevarle para su tratamiento, consideración y posterior sanción legislativa, el proyecto de ley adjunto por el cual se propicia el establecimiento del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios en la provincia de Río Negro, cuyas disposiciones serán complementarias a las prescripciones contenidas por el Código de Aguas, aprobado por la ley número 2952.

Mediante el proyecto propuesto se delimitan en general las reglas bajo las cuales deberán prestarse los servicios públicos de saneamiento en todo el territorio de la provincia, depositando en el Departamento Provincial de Aguas las funciones de contralor de los contratos de concesión que se suscriban bajo las pautas del Marco Regulatorio, dando así cumplimiento a lo preceptuado al respecto por el artículo 42 de la Constitución nacional.

Dichas funciones deberán ser cumplidas por el mencionado organismo, de manera tal que no afecten la realización de todas aquellas acciones que aseguren su fortalecimiento como ente responsable de la fijación de las políticas hídricas, de la preservación de los recursos hídricos, de la continuidad de las obras hidráulicas tendientes al desarrollo de áreas bajo riego y de la supervisión de los contratos de concesión para la explotación de sistemas de riego.

El proyecto representa el paso previo para la transformación del sector saneamiento del Departamento Provincial de Aguas que comprende un conjunto de normas propuestas que abarcan la totalidad de la problemática de la transformación pretendida, prestando especial atención al fortalecimiento del mencionado organismo como herramienta fundamental para el desarrollo de la provincia a partir de la administración y preservación del recurso hídrico, respetando lo normado por nuestra Constitución en lo relativo al manejo unificado e integral del mencionado recurso natural.

El Departamento Provincial de Aguas ha cumplido desde su creación un papel fundamental en el crecimiento de la economía provincial y en el desarrollo de los servicios de saneamiento. Esto hace que debamos extremar las precauciones para evitar que la escisión de la gestión de los servicios públicos de provisión de agua potable y saneamiento, se traduzca en una pérdida de las herramientas y recursos que el Departamento Provincial de Aguas necesita para continuar en el exitoso camino emprendido y recorrido hasta el momento.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

Debemos prestar la debida atención y dedicación para prestigiar la administración de nuestros recursos hídricos en procura de dotar al sistema productivo rionegrino de nuevas áreas bajo riego u otras formas de aprovechamiento sin perder de vista la protección de la calidad ambiental gerencia que debemos custodiar para las próximas generaciones.

El futuro nos exige la defensa del recurso hídrico como motor del desarrollo y la protección de los logros alcanzados a través de decisiones equilibradas, que se alejen de modelos que sólo maximizan o analizan el aspecto económico y consideren el conjunto de acciones necesarias para el bienestar de los rionegrinos.

En el desarrollo del estudio necesario para la transformación del sector saneamiento con los criterios del párrafo anterior se ha arribado a las siguientes conclusiones:

- a) Resulta indispensable, en un proyecto de provincia que otorgue igualdad de oportunidades a todos sus habitantes, la continuidad del modelo seguido hasta el momento que asegura los mismos derechos para los usuarios de los servicios públicos de saneamiento, independientemente del tamaño o ubicación de la población a la que se sirva.
- b) El Marco Regulatorio a aprobar por ley contiene todos los aspectos que aseguran la defensa de los usuarios y el mantenimiento de la calidad de los servicios, fijando valores de cobertura de servicios óptimos.
- c) Se deben fijar pazos para la regularización de la prestación de servicios en aquellas áreas en que hoy son desarrollados por distintos operadores que actúan sin Marco Regulatorio y en algunos casos de contrato de concesión, que delimite claramente las competencias, obligaciones, derechos y responsabilidades.
- d) Ante la existencia de un organismo específico en materia de tutela de los recursos hídricos y de los servicios referidos al mismo, no resulta conveniente en esta instancia la creación de un ENTE REGULADOR autónomo que se encargue del contralor de los contratos de concesión, manteniendo esta función en el Departamento Provincial de Aguas, tal como lo manda el Código de Aguas.
- e) Como parte de la reestructuración encarada, se plantea la necesidad de un nuevo estatuto escalafón para el personal del departamento oportunamente previsto por la ley número 2952 que contemple las nuevas funciones del organismo y asegure una mayor eficiencia.

Paralelamente a lo actuado en la reestructuración del sector saneamiento, se ha profundizado el trabajo con los productores, tendiente a la concreción a la brevedad del traspaso definitivo de la administración y conservación de los sistemas principales de riego a los consorcios de segundo



Legislatura de la Provincia de Río Negro

grado, con lo cual se concluiría el proceso iniciado con la transferencia de los servicios de riego a la provincia, que fuera cuidadosamente detallado en la nota número 9/97 de elevación del proyecto de ley que lleva el número 226/97 por el que se propicia la transferencia a los consorcios de riego inscriptos y reconocidos por el Departamento Provincial de Aguas y al Ente de Desarrollo de General Conesa, de los créditos por deudas de canon de riego y servicios anexos prestados a partir del 1° de setiembre de 1992 por el mencionado departamento, trasladando a los mismos las acciones y derechos correspondientes a cuyo texto me remito.

Este conjunto de acciones satisfacen lo oportunamente acordado en el Convenio de Préstamo del Fondo para la Transformación de los Sectores Públicos Provinciales suscripto entre el Ministerio del Interior y la provincia de Río Negro, aprobado por la ley número 3054, máxime sin consideramos que para la reforma del sector saneamiento se han tomado conceptos y criterios aceptados por entidades de préstamo internacionales y con concreta aplicación en otros organismos de saneamiento de nuestro país.

Una vez aprobados los proyectos de ley remitidos a esa Legislatura, que se desglosan en dos normas distintas, ésta por la cual se establece el Marco Regulatorio para la prestación de los servicios públicos de saneamiento y otra que como correlato de la primera impulsa la transformación del Departamento Provincial de Aguas, autorizando a este Poder a la creación de una sociedad anónima, fijando en consecuencia los procedimientos para la transferencia de las competencias, bienes y personal correspondientes, se continuará con la firma de los respectivos modelos de contratos de concesión, cuya redacción se encuentra próxima a culminarse, con la aprobación del reglamento de usuarios, del régimen tarifario, de las normas de calidad y las metas y planes del expansión y mejoramiento de los servicios para cada localidad de la provincia.

El Departamento Provincial de Aguas se ha caracterizado por su constante búsqueda de mejoramiento institucional, poniendo a los usuarios de los servicios como objetivo de todos sus esfuerzos.

Ante esta nueva etapa y contando como capital invaluable con las personas capaces para llevarla adelante, afrontamos el desafío de construir una empresa que, manteniendo su identidad y conformación de capital, pueda dar respuesta a las necesidades de los habitantes de nuestra provincia y por qué no, asociarse con otras empresas para la prestación de los servicios en otras jurisdicciones transformándose en fuente de ingresos genuinos por la explotación de los mismos.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

A modo ilustrativo y tomando como base del análisis el informe del Banco Mundial (sobre el desarrollo mundial 1994-infraestructura y desarrollo junio/94) se desprenden como recomendaciones para que las instituciones prestatarias de servicios sanitarios mejoren sus prestaciones tres maneras de reformarlas:

- 1.- Aplicar principios de gestión comercial, es decir explotar los servicios como empresas privadas y no como burocracias estatales, con objetivos bien definidos, con autonomía financiera y de gestión y con la satisfacción de los consumidores como premisa fundamental para medir la eficiencia en el desempeño.
- 2.- Introducir la competencia directa o indirecta para que los prestatarios sean más eficientes y responsables ante los usuarios.
- 3.- Dar a los usuarios cauces de opinión en la planificación, explotación, regulación y financiamiento de los servicios.

Como corolario de este comentario, puede decirse que el informe recomienda a los gobiernos que actúen como coordinadores, controladores y facilitadores de los intereses públicos y no como responsables directos de la explotación.

También menciona el citado informe que para comprender la razón de los malos o buenos resultados es necesario entender los mecanismos institucionales para la prestación de estos servicios, identificándose tres causas de mala performance cuando el ente prestatario es gubernamental:

- 1.- Servicios prestados por empresas públicas monopólicas con dirección centralizada o ejercida por dependencias gubernamentales;
- 2.- Ausencia de autonomía administrativa y financiera, necesaria para realizar la tarea adecuadamente;
- 3.- Imposibilidad de los usuarios, reales y potenciales, de dar a conocer sus demandas.

Asumida esta realidad sólo resta conocer los caminos posibles en las condiciones institucionales y de organización para que los prestatarios de servicios sean más eficientes y sensibles a las demandas de los usuarios.

El informe ofrece cuatro alternativas para la propiedad y la prestación de los servicios de infraestructura.

La alternativa A que consiste en que la propiedad quede en manos del sector público y la prestación la efectúe una empresa pública u organismo paraestatal.

Las empresas públicas que tienen buen desempeño se



Legislatura de la Provincia de Río Negro

dirigen con principios comerciales, dejando a sus directores el control de las operaciones y liberándolos de interferencias políticas.

Las empresas se ajustan a principios comerciales correctos, estando sujetas a las normas de la actividad privada en cuanto a reglamentos, leyes laborales, contabilidad y remuneraciones.

Las tarifas se fijan a niveles que cubran los costos y los subsidios se entregan con fines específicos y por cantidades fijas.

Para que este tipo de empresas tenga posibilidad de éxito deben poseer tres características básicas:

- 1°.- Objetivos claros y coherentes, centrados en la prestación del servicio.
- 2°.- Gestión autónoma y responsabilidad en los resultados por parte de la dirección y los empleados de la empresa.
- 3°.- Independencia financiera.

Para impedir que se puedan comprometer los resultados de la empresa deben aplicarse mecanismos que refuercen el funcionamiento comercial de la misma:

- * Transformación de las empresas u organismos públicos de infraestructura en entidades jurídicas sujetas a la ley de sociedades comerciales, aislándolas de este modo de presiones y limitaciones de índole no comercial.
- * Existencia de tratos explícitos entre el gobierno y la empresa.
- * Fijación de precios que recuperen los costos para asegurar la independencia financiera.

Las otras opciones posibles para la propiedad y la prestación son las siguientes:

Alternativa B: propiedad pública y explotación privada.

Alternativa C: propiedad privada y explotación privada.

Alternativa D: prestación de servicios por los propios usuarios y por las comunidades beneficiarias.

Es importante destacar que por tratarse de servicios sanitarios de carácter monopólico, el Estado debe actuar como controlador de precios y de calidad en la prestación de los



Legislatura de la Provincia de Río Negro

servicios para proteger a los usuarios. En este sentido es necesario que los entes reguladores sean organismos públicos especializados y autónomos en sus actividades de control y regulación, para el cumplimiento de su función.

EXPERIENCIAS EN LATINOAMERICA

EL MODELO CHILENO.

La propuesta del modelo chileno consiste en que los servicios sanitarios, que son monopólicos, sean operados por empresas, independientemente de la propiedad privada o estatal, donde el rendimiento económico es un objetivo y la relación con el usuario es de intercambio donde el que consume paga el costo total del servicio. El Estado se concentra en el control público del monopolio para proteger al usuario en cuanto a calidad, precio y oportunidad del servicio y por otra parte, posibilitar el acceso al servicio a la población de escasos recursos mediante la entrega de subsidios directos.

Este modelo surgió como consecuencia del colapso del sistema sanitario chileno (1971) y su necesaria reestructuración.

Se aclara que a la par de ser el país líder en saneamiento en Latinoamérica, ello se ha logrado con empresas estatales que atienden el 95% de la población, quedando el 5% restante en manos de empresas privadas.

LA EXPERIENCIA BRASILEÑA.

La nación implementa en el año 1971 el Plan Nacional de Saneamiento que es el punto de partida para el desarrollo del sector.

A partir de la ineficiencia generalizada de los municipios para prestar los servicios (constitucionalmente los municipios son los responsables de los mismos) se exigió a estos concesionarios, a cambio de financiamiento, a empresas provinciales creadas generalmente bajo la forma de sociedades anónimas. Las dos compañías más destacadas que actúan en Brasil son la SABESP (Estado de San Pablo) y la SANEPAR (Estado de Paraná). Esta última es una sociedad de economía mixta, persona jurídica de derecho privado, instituida por autorización de ley y organizada pro estatutos, con patrimonio propio, capital representado por acciones de posesión mayoritaria del Estado y fines declaradamente lucrativos. Recibe del Poder Ejecutivo las directivas generales a partir de las cuales actúa en forma independiente, con conceptos de gestión empresarial.

Los estándares de producción en todos los sistemas son excelentes y es considerada por la OMS como ejemplo de empresa pública en Latinoamérica por su eficiencia demostrada en los indicadores de la actividad.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

En resumen la SANEPAR, actúa como una entidad de derecho privado, sociedad anónima, con mayoría de acciones del Estado de Paraná.

ANTECEDENTES MUNDIALES

INGLATERRA: Unico país a nivel mundial en el cual los servicios de saneamiento son de propiedad de empresas privadas.

E.E.U.U: La atención de servicios de saneamiento por organismos estatales alcanza el 80%, siendo el 20% restante prestado por empresas privadas.

FRANCIA: La proporción en este país alcanza el 50% para ambos tipos jurídicos de prestadores.

CANADA, ALEMANIA Y JAPON: El 100% de los organismos prestadores de servicios sanitarios son de propiedad estatal, así como en la mayoría de los países del mundo.

En todos estos casos los entes actúan bajo la forma de sociedades anónimas.

FUNDAMENTOS PARA EL ANALISIS DE LA TRANSFORMACION DEL SECTOR DE SANEAMIENTO DEL DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE AGUAS EN AGUAS PATAGONICAS S.A.

ANTECEDENTES Y SITUACION ACTUAL

SITUACION NACIONAL

Hace 60 años la Argentina era el país líder en Latinoamérica en cobertura de agua potable y desagües cloacales. En el año 1990 ocupó los lugares 13 y 14 respectivamente, alcanzando coberturas del orden del 64% en agua y el 34% en cloacas, pero solamente un 10% con tratamientos de depuración aceptables. Es decir que 1 de cada 3 argentinos no cuenta con agua potable y 2 de cada 3 con desagües cloacales o que 11 y 22 millones de argentinos, respectivamente, no contaban con estos servicios, siempre para el año 1990.

La evidente crisis en que se encuentra el sector puede ampliarse a partir de los aspectos que han contribuido a ella. Habitualmente se menciona a la falta de inversión en el sector como el factor determinante de la crisis, cuando es claro que este es uno de los factores más importantes pero se suma a ello las inversiones mal asignadas.

Tradicionalmente se creyó que la principal función de los entes sanitarios era el diseño, construcción y puesta en marcha de obras sin pensar en que esto es solamente un paso dentro de la solución, sin considerar otros aspectos como atender la creciente demanda con racionalización de consumos de medidores o controles de fugas en la distribución.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

El otro factor muy importante es que en el país nunca, hasta ahora, se tomó a la prestación de estos servicios como una actividad industrial donde la gerencia, la administración y el control contribuyen a prestar servicios eficientes.

Hoy existe consenso generalizado sobre la imposibilidad o inviabilidad de entes prestatarios de servicios que actúen con:

- A) Tarifas que no cubren costos de explotación y mantenimiento;
- B) Bajos porcentajes de cobrabilidad;
- C) Régimen tarifario no medido que propicia el derroche y el uso indiscriminado del agua potable;
- D) Falta de control de pérdidas en producción y distribución;
- E) Exceso de personal y falta de capacitación;
- F) Falta de integración de los sistemas que conforman la empresa prestataria.

A todo lo expresado se suma que no hubo en el país una política de desarrollo del sector que contribuyera, aunque sea mínimamente, a salir del estacionamiento en que se encontraba.

El primer intento se produce con la transferencia de los servicios de la ex O.S.N. a las provincias en los años 1980 y 1981. En esa época la política nacional de saneamiento dejó de existir ya que se reducía a lo que, directa o indirectamente, realizaba esa empresa. Ningún ente reemplazó ese accionar y hasta hoy, el sector se encuentra en una completa anarquía.

Hubieron algunos tibios intentos para contrarrestar la falta de un ente rector en la materia con la creación del Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios (COFES). Esta entidad no contó con sustento político ni institucional para convertirse en la entidad rectora nacional en materia de saneamiento.

Posteriormente, en 1988, la Secretaría de Recursos Hídricos de la nación elaboró el documento base para el Plan Nacional de Saneamiento 1988 - 2003 que no llegó a ser analizado por las provincias y con el cambio de gobierno se dejó de lado.

Tampoco el COFAPyS, hoy ENOHSA, llegó a satisfacer las expectativas del sector en materia de planificación sectorial.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

Prácticamente la única decisión política a nivel nacional fue la privatización de Obras Sanitarias de la Nación, constituyendo un hecho aislado que no forma parte de ningún plan global, ya que sólo apunta a solucionar los problemas para la Capital Federal y Gran Buenos Aires, dada la franca situación de deterioro económico, operativo y funcional de la empresa y la inminente necesidad de revertir esa situación.

Este hecho evidentemente no soluciona ninguno de los problemas del resto del país, recayendo en las provincias las decisiones y la planificación del desarrollo del sector.

SITUACION DE LAS PROVINCIAS ARGENTINAS

En el espectro nacional, las distintas provincias han ido adoptando diferentes transformaciones, las que con mayor o menor éxito se llevan a cabo en la actualidad, pudiendo citarse al respecto los casos de Mendoza, Corrientes, Formosa, San Juan, Jujuy, Tucumán, Santa Fe y el más reciente de Salta como los más avanzados, muchos de los cuales se fundan en la iniciativa privada y su correspondiente concesión. existiendo otros casos en que las transformaciones institucionales están en marcha, como el caso de las correspondientes a las provincias de Catamarca, Córdoba, La Rioja, Misiones, Santa Cruz y Santiago del Estero.

SITUACION PROVINCIAL

La situación de la provincia es sustancialmente superior a los parámetros nacionales. Actualmente el 97.7% de los rionegrinos tiene acceso a agua potable y el 64.8% a desagües cloacales. Estos indicadores se logran a partir de la decisión política de la provincia de volcar grandes esfuerzos en inversiones y acciones en el sector saneamiento, ya que si se hubiera esperado la planificación nacional para el sector, hoy seguramente estaríamos inmersos en la crisis descripta.

La continuidad de la política provincial en materia de saneamiento ha permitido mejorar y continuar en el camino del desarrollo del sector, pero un análisis realista de la situación, sobre todo después de la crisis nacional y provincial de los últimos años, evidencian que el camino a recorrer es largo y que los esfuerzos deben ser aún mayores. Para ello se impone acentuar el cambio en el desarrollo institucional, en el mejoramiento operativo y en el desarrollo empresarial, éstos últimos sólo insinuados hasta ahora.

También es de destacar que pese a las restricciones propias de un organismo como el Departamento Provincial de Aguas (sujeto a las leyes 1844, 847, 286 y otras normas de la administración central) como también la crisis nacional y provincial, se han podido lograr avances significativos.

La realidad de la prestación de los servicios exige



Legislatura de la Provincia de Río Negro

la adaptación a los cambios producidos en la sociedad, ya que es ella la destinataria de los esfuerzos del Estado y esto es lo que diferencia la prestación de un servicio tarifado y continuo por parte del Estado de cualquier otra de sus funciones.

Estamos inmersos en un modelo económico donde el sector privado cuenta con ventajas comparativas muy grandes para su desenvolvimiento y eficiencia. Esta última persigue el objetivo de mostrar la privatización de los servicios como la única alternativa válida a la solución de los problemas en la prestación de los mismos.

En Río Negro hemos demostrado que desde el Estado se pueden lograr los objetivos trazados sin necesidad de desprendernos de una herramienta de gravitante importancia social, como es la prestación de los servicios de saneamiento. Lo que necesitamos es contar con las mismas herramientas que el teórico competidor del ente estatal prestador, es decir, la empresa privada.

Por ello la transformación del sector saneamiento del Departamento Provincial de Aguas en una sociedad anónima con el 90% del capital accionario propiedad del Estado rionegrino posee el equilibrio necesario para dar satisfacción a la necesidad de accionar como un privado, pero manteniendo sus facultades en la fijación de las políticas de saneamiento.

Esta reforma presupone el funcionamiento de una empresa que posea amplia libertad de acción a efectos de poder cumplimentar lo que la sociedad va a exigir de ella y de esa manera afianzar la continuidad de la misma dentro del esquema de composición del capital que se propone.

No sirve de nada la transformación propuesta si no estamos totalmente dispuestos a administrar la sociedad don los criterios técnicos, económicos y financieros que correspondan, ya que de lo contrario estaríamos dando la razón a quienes sostienen que el Estado no es capaz de llevar adelante este tipo de desafíos.

Por otra parte reviste fundamental importancia el fortalecimiento del Departamento Provincial de Aguas como administrador del recurso hídrico de manera unificada e integral, a efectos de asegurar a la población de Río Negro la herramienta de desarrollo más importante con que cuenta, principalmente para las generaciones futuras. No podemos olvidar lo que el Departamento Provincial de Aguas ha significado para la provincia y mucho menos cometer el error de pensar que el trabajo está terminado. El futuro de los rionegrinos tiene mucho que ver con las políticas que en materia de recursos hídricos llevarnos adelante y en contar con un organismo fuerte que fije esas políticas y las lleve adelante, con la idoneidad y continuidad que ha demostrado a lo largo del tiempo el antedicho departamento.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

A modo de somera descripción del proyecto de ley que se adjunta, podemos decir que el marco regulatorio define en principio el servicio público reglamentado como la captación y potabilización, transporte, distribución y comercialización de agua potable, la colección, transporte, tratamiento, disposición final y explotación de las aguas servidas a través de los servicios de desagües cloacales, incluyéndose también aquellos efluentes industriales que las normas vigentes permiten que se viertan al sistema cloacal, estableciendo asimismo que dicho marco será de aplicación para la totalidad de los servicios que se presten dentro del territorio de la provincia de Río Negro.

En cuanto al objetivo perseguido por el marco regulatorio propuesto, consiste en establecer las bases y condiciones que regirán la prestación de los servicios de saneamiento, debiendo garantizar el mantenimiento, mejoramiento y expansión de los sistemas de provisión de agua potable y desagües cloacales, estableciendo un marco normativo que garantice la calidad, regularidad, continuidad y generalidad de los servicios regulados, protegiendo adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los usuarios, del concedente, del concesionario y del ente regulador, con el debido cuidado de la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente.

Asimismo la concesión de los servicios cuyo marco regulatorio se propone será otorgada por el Poder Ejecutivo o por el Departamento Provincial de Aguas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 260, inciso k) y concordantes de la ley número 2952.

ENTE REGULADOR

El Departamento Provincial de Aguas, que en relación al marco regulatorio propuesto actuará como ente regulador, tendrá como finalidad específica la de ejercer el Poder de Policía, de regulación, fiscalización, normatización y control en materia de prestación de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales en el territorio de la provincia, asegurando la calidad, continuidad y regularidad de los servicios, la protección de los usuarios y de la comunidad en general, la fiscalización y verificación del cumplimiento de las normas vigentes y del contrato de concesión.

Se recurre al organismo antedicho a fin de evitar la conformación de nuevas estructuras, atento a las competencias que el Código de Aguas le confiere y teniendo especial consideración de los recursos humanos y materiales con los que cuenta para desarrollar las actividades de control. No obstante somos conscientes de que ello significa asumir un nuevo compromiso y responsabilidad, debiendo en el ejercicio de las funciones correspondientes al ente regulador contar con la mayor objetividad y autonomía en las decisiones.

En el ejercicio de sus funciones aprobará el



Legislatura de la Provincia de Río Negro

reglamento de usuarios que contenga las normas para los trámites y reclamos de los mismos, bajo los principios de celeridad, economía y sencillez de los procedimientos; dictará las normas reglamentarias relativas a la prestación de los servicios, como así también las normas de calidad de los efluentes y volcamientos provenientes de los sistemas cloacales en los recursos hídricos superficiales o subterráneos. También deberá dictar las normas de volcamiento a redes colectoras por parte de los usuarios industriales o comerciales. Asimismo, tendrá amplias facultades para requerir del concesionario los informes necesarios para efectuar el control de la concesión en la forma prevista en el contrato.

Deberá asimismo aprobar y controlar el cumplimiento por parte del concesionario de los planes de expansión, inversión y mantenimiento propuestos y de los cuadros tarifarios, dando adecuada publicidad de los mismos, verificando la procedencia de las revisiones y ajustes que, según lo previsto en el contrato de concesión, deban aplicarse a los valores tarifarios.

En el ejercicio de sus facultades podrá aplicar a los concesionarios, cuando corresponda, las sanciones establecidas en los contratos de concesión o en las normas que rigen la materia y en general, podrá realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y de los objetivos previstos en el marco regulatorio, en las leyes de fondo en cuanto su aplicación le corresponda al ente regulador, del contrato de concesión y de las normas complementarias, no pudiendo ejercerlas de manera tal que interfieran u obstruyan arbitraria o ilegalmente, la prestación de los servicios, ni signifiquen la subrogación del ente regulador en las facultades propias del concesionario, en particular en lo que hace a la determinación de los medios que permitan la obtención de los resultados exigidos y comprometidos respectivamente.

PROTECCION DE LOS USUARIOS

En relación a la protección de los usuarios, las prerrogativas y derechos de los mismos se enumeran en forma ejemplificativa en el marco propuesto, asegurando su derecho a recibir una prestación adecuada en sus niveles de calidad, pudiendo reclamar por las deficiencias que puedan ocurrir ante el concesionario y con posterioridad ante el ente regulador, debiendo constituir aquél oficinas de reclamos en sus sedes comerciales en el territorio provincial.

REGIMEN TARIFARIO

Se establecen las pautas generales del régimen tarifario de la concesión para la provisión de agua potable y desagües cloacales, el que será uniforme en todo el territorio provincial con prescindencia de los costos reales de construcción y explotación de cada sistema y se ajustará necesariamente a los principios generales que a continuación



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

se enuncian:

- a) Se propenderá a un uso racional y eficiente de los servicios prestados y de los recursos involucrados en la prestación.
- b) Posibilitará un equilibrio consistente entre la oferta y la demanda de servicios. El concesionario no podrá restringir voluntariamente la oferta de servicios.
- c) Los precios y tarifas deberán reflejar a juicio del ente regulador, el costo económico de la prestación del conjunto de los servicios de agua potable y desagües cloacales concesionados, de acuerdo a pautas de operación eficiente.
- d) Los subsidios serán de aplicación sólo luego de ser aprobados por ley y de implementarse su financiamiento, debiendo además explicitarse con detalles en la facturación.

Las tarifas que fije el ente regulador, podrán ser revisados cuando existan variaciones significativas de costos del concesionario de acuerdo con las normas contenidas en el contrato de concesión, cuando haya cambios sustanciales e imprevistos en las condiciones de prestación de los servicios y en las normas de calidad de agua potable o desagües cloacales o por cambios justificados en la relación entre inversiones en activos y costos de operación del servicio.

Se contempla asimismo el régimen de los bienes comprendidos en el servicio público a concesionar, el régimen de sanciones y rescisión del contrato de concesión, su prórroga y el procedimiento para la solución de conflictos.

Asimismo se fijan como metas de cobertura de los servicios:

1) Cobertura de los servicios.

Prestación Servicio Agua Potable	1988	2003	2010
Poblaciones Urbanas	98%	100%	acompañar crecimiento
Poblaciones Rurales Concentradas	80%	90%	100%
Poblaciones Rurales Dispersas	se regirá por acuerdos con el ente regulador		
Prestación Servicio Cloacas	1995	1998	2003
Poblaciones Urbanas	60%	80%	100%
Poblaciones Rurales Concentradas	de acuerdo a estudios		



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

2) Calidad de los servicios

Calidad del agua	1998	2003	2005
Deberán cumplir con el de las normas del Anexo A de las muestras extraídas	80%	90%	95%

Calidad de volcamientos cloacales a cuerpos receptores:

Sobre el 100% de las muestras no deberán superar en más de los porcentajes que se indican a continuación los límites establecidos para cada uno de los parámetros.

1988	2003	2005
en un 30%	en un 10%	0% (*)

(*) El 100% de las muestras deberán respetar los límites establecidos por las normas para cada uno de los parámetros.

Se concluye entonces:

Que no es posible en las condiciones actuales seguir avanzando en el diseño y ejecución de políticas hídricas y sanitarias, y mantener al mismo tiempo los niveles de calidad alcanzados;

Que resulta necesario acentuar los cambios tecnológicos, industriales y de prestación de los servicios de saneamiento con mucha más velocidad que la originalmente prevista, con los condicionamientos que hoy tenemos;

Que de no hacerlo, nunca podríamos acompañar las exigencias de la población en materia de saneamiento:

Que esta escisión no debe comprometer los recursos y la jerarquía del Departamento Provincial de Aguas como ente encargado de la tutela y administración de los recursos hídricos rionegrinos;

De lo expuesto se desprende la necesidad impostergable de transformar el sector saneamiento de manera que nos permita actuar como una empresa industrial de derecho privado con la finalidad de cumplir dichos objetivos en tiempo y forma, otorgando al departamento las herramientas necesarias para su fortalecimiento, haciendo hincapié en la continuidad de la política de descentralización de los servicios de riego en los propios productores, organizados en consorcios y reforzando las bases para que el manejo unificado e integral del recurso hídrico en nuestra provincia sea una realidad.

En base a los antecedentes descriptos y a la decisión del gobierno provincial de avanzar en el desarrollo armónico del saneamiento en la provincia a través de la creación de una



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

empresa comercial y su ente regulador, entendemos que el presente proyecto de ley satisface los intereses de la comunidad de usuarios, de la provincia, de los empleados y a los demás sectores involucrados.

Aparece claro el beneficio para la provincia al contar con un prestador que actúe en condiciones de alta eficiencia operativa, como también el beneficio para los clientes al dejar el Estado la doble tarea de prestador y controlador-regulador concentrándose en esta última función. De ésta los usuarios sabrán que no es el Estado al prestador sino una empresa específica que debe ser medida en términos de eficiencia de su prestación.

El modelo propuesto receipta experiencias aplicadas en forma exitosa que estamos en condiciones de llevar adelante, siendo importante destacar que el modelo plantea una nueva vinculación entre cliente, Estado, empresa y ente regulador que presume un nuevo esquema de responsabilidades, el que quedará sujeto a la opinión y evaluación crítica de la comunidad y de sus representantes, quedando abierta la posibilidad de ajuste del modelo inicial si no se satisfacen las expectativas de su creación.

Como conclusión estamos convencidos de realizar una propuesta de transformación del sector en concordancia con la mejor experiencia internacional y las recomendaciones de organismos internacionales de crédito que permitirán potenciar el servicio de saneamiento en la provincia en beneficio de sus habitantes y del Estado provincial, su principal accionista.

Dada la trascendencia del proyecto impulsado que se enrola en el esquema de transformación de las estructuras del Estado encarada por este gobierno y ante la urgencia de su implementación, se lo envía con acuerdo general de ministros, para su tratamiento en única vuelta, conforme lo dispuesto en el artículo 143, inciso 2) de la Constitución provincial.

Sin otro particular, saludo a usted muy atentamente.

Señor
presidente de la Legislatura
de la provincia de Río Negro,
ingeniero Bautista MENDIOROZ
SU DESPACHO

En la ciudad de Viedma, capital de la provincia de Río Negro, a los 19 días del mes de mayo de 1997, con la presencia del señor gobernador de la provincia, doctor Pablo VERANI, se reúnen en acuerdo general de ministros los señores ministros de Gobierno, Trabajo y Asuntos Sociales, doctor Roberto de BARIAZARRA; de Hacienda, contador José Luis RODRIGUEZ; de Economía, doctor Horacio Yamandú JOULIA y el secretario general de la Gobernación, don Jorge José ACEBEDO.

El señor gobernador pone a consideración de los



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

señores ministros y del señor secretario general de la Gobernación, el proyecto de ley por el cual se aprueba el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios en la provincia de Río negro, que será complementario de las prescripciones del Código de Aguas aprobado por la ley número 2952, poniendo asimismo en cabeza del Departamento Provincial de Aguas las funciones de contralor de los contratos respectivos y en particular del cumplimiento de las pautas establecidas en el marco regulatorio propiciado en el presente proyecto. Dicho organismo deberá ejecutar todas aquellas acciones que aseguren su fortalecimiento como ente responsable de la fijación de las políticas hídricas, la preservación de los recursos hídricos, la continuidad de las obras hidráulicas tendientes al desarrollo de áreas bajo riego y la supervisión de los contratos de concesión de explotación de sistemas de riego.

Atento al tenor del proyecto y a la necesidad de contar con dicha norma, se resuelve solicitar a la Legislatura provincial otorgue al mismo el tratamiento previsto en el artículo 143, inciso 20 de la Constitución provincial, por lo cual se remite copia del presente.

FIRMADO: Doctor Pablo Verani, gobernador; Doctor Roberto De Bariazarra, ministro de gobierno, trabajo y asuntos sociales; Contador José Luis Rodríguez, ministro de hacienda; Doctor Horacio Yamandú Jouliá, ministro de economía; Don Jorge José Acebedo, Secretario General de la Gobernación



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
SANCIONA CON FUERZA DE
L E Y**

Artículo 1°.- Apruébase el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios en la Provincia de Río Negro, el que como Anexo I se agrega y pasa a formar parte integrante de la presente y que será complementario de las prescripciones del Cógigo de Aguas aprobado por la ley n° 2952.

Artículo 2°.- El Departamento Provincial de Aguas ejercerá las funciones de contralor de los contratos respectivos y, en particular del cumplimiento de las pautas establecidas en el Marco Regulatorio aprobado por la presente ley.

Artículo 3°.- El Departamento Provincial de Aguas ejecutará todas aquellas acciones que aseguren el fortalecimiento del organismo como responsable de la fijación de las políticas hídricas, la preservación de los recursos hídricos, la continuidad de las obras hidráulicas tendientes al desarrollo de áreas bajo riego, y la supervisión de los contratos de concesión de explotación de sistemas de riego.

Artículo 4°.- El presente marco regulatorio entrará en vigencia a partir de la firma del contrato de concesión con la o las entidades prestadoras.

Artículo 5°.- De forma.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

ANEXO I

MARCO REGULATORIO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS
SANITARIOS EN LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

Capítulo I

General

Artículo 1°.- Definición del servicio. Los servicios públicos reglamentados por el presente marco regulatorio se definen como la captación y potabilización, transporte, distribución y comercialización de agua potable; la colección, transporte, tratamiento, disposición final y explotación de las aguas servidas a través de los servicios de desagües cloacales, incluyéndose también aquellos efluentes industriales que las normas vigentes permiten que se viertan al sistema cloacal.

Artículo 2°.- Ambito de Aplicación. El presente marco regulatorio será de aplicación para la totalidad de los servicios que se definen en el artículo precedente y que se presten dentro del territorio de la Provincia de Río Negro.

Artículo 3°.- Objetivos. El objeto del presente marco regulatorio es establecer las bases y condiciones que regirán la prestación de los servicios definidos en el artículo 1° del presente. A tal fin se deberá:

- a) Garantizar el mantenimiento y promover el mejoramiento y la expansión de los sistemas de provisión de agua potable y desagües cloacales.
- b) Establecer un sistema normativo que garantice la calidad y continuidad de los servicios públicos regulados.
- c) Regular la acción y proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los usuarios, del concedente, del concesionario y del ente regulador.
- d) Garantizar la operación de los servicios que actualmente se prestan y de los que se incorporen en el futuro, en un todo de acuerdo a los niveles de calidad y eficiencia que se indican en este marco regulatorio.
- e) Proteger, en relación a los servicios definidos en el artículo 1°, la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente.

Artículo 4°.- Definiciones. A los efectos del presente marco regulatorio se entiende por:



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- a) Concedente: La autoridad competente de acuerdo con lo establecido en el artículo 260 inciso k) y con cordantes de la ley n° 2952.
- b) Ente regulador: El Departamento Provincial de Aguas, con las atribuciones que se establecen en el Capítulo III del presente y las del Código de Aguas aprobado por la ley n° 2952.
- c) Concesionario o prestador: El o los responsables de la prestación de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales en el territorio provincial.
- d) Usuarios: Las personas físicas o jurídicas que reciban o estén en condiciones de recibir del concesionario el servicio de provisión de agua potable y/o desagües cloacales.
- e) Plan de mejoras y expansión: Está constituido por las metas cuantitativas y cualitativas que un concesionario debe alcanzar y que formarán parte del contrato de concesión y de los planes aprobados por el ente regulador.
- f) Area regulada: El ámbito de aplicación definido en el artículo 2°.
- g) Area servida: El territorio dentro del cual se presta efectivamente el servicio de agua potable y desagües cloacales.
- h) Area de expansión: El territorio comprendido dentro del área regulada en el cual se aprueben planes de mejoras y expansión. Cumplidos y ejecutados esos planes, el área de expansión se convierte en área servida de agua potable y/o desagües cloacales.
- i) Area urbana: Todo aquel asentamiento con una población superior a 500 (quinientos) habitantes permanentes.
- j) Area rural concentrada: Todo aquel asentamiento con una población entre 300 (trescientos) y 500 (quinientos) habitantes.

Artículo 5°.- Régimen jurídico. Dentro de los límites del área regulada el ente regulador ejercerá sus atribuciones de acuerdo a lo previsto en el presente marco regulatorio, en el contrato de concesión, en las disposiciones de la ley n° 2952 (Código de Aguas), y en las normas modificatorias, complementarias o reglamentarias que se dicten.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

En el área regulada, los concesionarios tendrán los derechos y obligaciones que surjan de este marco regulatorio, del contrato de concesión, de la ley n° 2952 y de las disposiciones del ente regulador dictadas conforme a la ley.

En las áreas no servidas los vecinos o terceros pueden crear servicios de agua potable y desagües cloacales, previa autorización del ente regulador y con conocimiento del concesionario, ajustándose a las disposiciones del presente marco regulatorio, a la ley n° 2952 y a las que el ente regulador disponga en el futuro, de acuerdo a las atribuciones que le fija la ley.

En las áreas no servidas los derechos sobre los sistemas construidos por los vecinos o terceros, de conformidad con el párrafo anterior, tendrán carácter precario y cesarán al momento en que el concesionario esté en condiciones de acuerdo a las disposiciones del presente y del contrato de concesión, de hacerse cargo de la explotación de los mismos y de la prestación efectiva de los servicios, en los términos de la autorización conferida y del acuerdo entre partes.

En el período durante el cual el servicio sea prestado por los usuarios o por terceros, éstos serán responsables respecto de los preceptos del presente.

Capítulo II

Concesión de los servicios

Artículo 6°.- Condiciones de prestación. Los servicios públicos definidos en el artículo 1° del presente serán prestados obligatoriamente en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de manera tal que asegure su eficiente prestación a los usuarios y la protección de los recursos hídricos y del medio ambiente en general.

Artículo 7°.- Sistema de concesión. Se empleará el sistema de

concesión de servicio público. El régimen jurídico de dicha concesión será el establecido en el presente marco regulatorio, en el contrato de concesión y, supletoriamente, en la ley nacional n° 23696, la ley provincial n° 1444 y los principios generales aplicables a los contratos de concesión de servicios públicos.

Artículo 8°.- Autoridad Concedente. La concesión de los servicios será otorgada por el Poder Legislativo o por el Departamento Provincial de Aguas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 260 inciso k) y concordantes de la ley n° 2952.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Artículo 9°.- Alcances de la prestación de los servicios. El concesionario deberá mantener permanentemente y extender y renovar cuando fuere necesario, las redes externas, conectarlas y prestar los servicios en las condiciones establecidas en el artículo 6° a todo inmueble habilitado comprendido dentro de las áreas servidas y de expansión, de acuerdo con lo establecido en los respectivos planes de mejoras y expansión de los servicios.

La obligatoriedad regirá para el servicio público contra incendios y también para la provisión de agua potable utilizada en la elaboración de bienes y servicios, siempre que en esos casos resulte técnicamente viable, no afecte negativamente el suministro de otros usuarios ni los recursos hídricos más allá de los límites permitidos y se abonen las contraprestaciones que se fijen al efecto.

Las restricciones que proponga el concesionario para la conexión de desagües industriales a la red cloacal sólo podrán referirse a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes y a la calidad de los efluentes según las normas del Anexo A del presente marco regulatorio.

Artículo 10.- Obligatoriedad. Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles que se hallen en las condiciones del artículo anterior, estarán obligados a instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua potable y desagüe cloacal y a mantener en buen estado de funcionamiento las instalaciones.

Estarán asimismo obligados al pago de la conexión domiciliaria y de los servicios, con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario.

Cuando el inmueble estuviere deshabitado, podrán solicitar la no conexión o la desconexión de los servicios.

Una vez que el servicio de agua esté disponible en las condiciones establecidas en el artículo 6° y ello haya sido notificado a los propietarios, consorcios de propietarios poseedores o tenedores, los inmuebles respectivos deberán ser conectados al servicio.

Los usuarios no podrán conectar directa o indirectamente al servicio público de provisión de agua potable otras fuentes que no estén bajo supervisión del concesionario y que no alcancen las normas de calidad vigentes.

Artículo 11.- Fuentes Alternativas. En caso de que los usuarios industriales o comerciales quisieran mantener una fuente alternativa de agua potable para desarrollar sus actividades, deberán solicitar autorización al ente regulador, quien podrá permitir, con arreglo a las normas vigentes y previa consulta al concesionario, la utilización de esa



Legislatura de la Provincia de Río Negro

fuelle, siempre que no exista riesgo para la salud pública, para los recursos hídricos o para el servicio público. Las autorizaciones que confiera el ente serán registradas y comunicadas al concesionario.

Artículo 12.- Desagües Cloacales Alternativos. Desde el momento en que el servicio de desagües cloacales esté disponible en las condiciones previstas en el artículo 6° y tenga suficiente capacidad para transportar y tratar efluentes hasta el lugar de su vertimiento, los desagües cloacales deberán ser obligatoriamente conectados al mismo por el concesionario. Los tanques, pozos absorbentes y todo otro receptor alternativo deberán ser cegados. Dichos desagües comprenden también los de este tipo producidos en inmuebles no residenciales.

En caso de que el usuario industrial o comercial quisiera mantener el desagüe alternativo para el desarrollo de sus actividades, deberá solicitar autorización al ente regulador quién podrá, con arreglo a las normas vigentes y previa consulta al concesionario, autorizarlo siempre que no exista riesgo para la salud pública, los recursos hídricos, el medio ambiente o el servicio público que presta.

Las autorizaciones que confiera el ente serán registradas y comunicadas fehacientemente al concesionario.

El ente regulador, de oficio o a pedido del concesionario, podrá realizar inspecciones a los efectos de verificar el cumplimiento de estas disposiciones.

Capítulo III

Ente Regulador

Artículo 13.- Control. Los concesionarios que prestan los servicios de agua potable y desagües cloacales estarán bajo el control y regulación del ente regulador, de acuerdo con las atribuciones que se fijan en este capítulo y en la ley n° 2952.

Artículo 14.- Competencia Territorial. El ente regulador tendrá competencia dentro del ámbito de aplicación dispuesto en el artículo 2° del presente marco regulatorio.

Artículo 15.- Facultades y Obligaciones. El ente regulador tiene como finalidad ejercer el poder de policía, de regulación, fiscalización, normatización y control en materia de prestación de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales en el territorio de la provincia.

El objeto del ente regulador es asegurar la calidad, continuidad y regularidad de los servicios, la protección de los usuarios y de la comunidad en general, la fiscalización y verificación del cumplimiento de las normas



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

vigentes y del contrato de concesión.

A tal efecto, con sus facultades y obligaciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir el marco regulatorio, el contrato de concesión de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales, las leyes de fondo en lo pertinente y demás normas reglamentarias y complementarias por parte del concesionario, usuarios y terceros, realizando un eficaz control y verificación de la efectiva prestación de los servicios.
- b) Aprobar el reglamento de usuarios que contenga las normas para los trámites y reclamos de los usuarios, de conformidad con las previsiones de este marco y los principios de celeridad, economía y sencillez de los procedimientos.
- c) Dictar las normas reglamentarias relativas a la prestación de los servicios, como así también las normas de calidad de los efluentes y volcamientos provenientes de los sistemas cloacales en los recursos hídricos superficiales o subterráneos.

También deberá dictar las normas de volcamiento a redes colectoras por parte de los usuarios industriales o comerciales.

- d) Requerir del concesionario los informes necesarios para efectuar el control de la concesión en la forma prevista en el contrato.
- e) Aprobar y controlar el cumplimiento por parte del concesionario de los planes de expansión, de los planes de inversión y mantenimiento propuestos y de los cuadros tarifarios, dando la adecuada publicidad de los mismos.
- f) Analizar y expedirse acerca del informe anual que el concesionario deberá presentar, dar a publicidad sus conclusiones y adoptar las medidas que contractual y/o reglamentariamente correspondan.
- g) Atender los reclamos de los usuarios por deficiente prestación de los servicios o excesos en la facturación, de acuerdo con lo dispuesto en los capítulos pertinentes, debiendo emitir al respecto una resolución fundada.
- h) Verificar que el concesionario cumpla con el régimen tarifario vigente y toda otra obligación de índole comercial que surja del presente marco regulatorio y del contrato de concesión.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- i) Aprobar los cuadros tarifarios y precios de los servicios que preste el concesionario y verificar la procedencia de las revisiones y ajustes que, según lo previsto en el contrato de concesión, deban aplicarse a los valores tarifarios.
- j) Intervenir en las decisiones relacionadas con la rescisión del contrato de concesión, el rescate o prórroga del mismo, elevando sus conclusiones fundadas al concedente.
- k) Aplicar a los concesionarios, cuando corresponda, las sanciones establecidas en los contratos de concesión o en las normas que rigen la materia. Cuando se trate de sanciones pecuniarias que surjan del contrato de concesión, las mismas deberán ser en beneficio del usuario.
- l) Controlar a los concesionarios en todo lo que se refiere al mantenimiento de las instalaciones afectadas al servicio, que se le transfieran o sean adquiridas por éste con motivo de la concesión, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo X del presente marco regulatorio y los términos que se fijen en el contrato de concesión, sin que las acciones del ente regulador interfieran en la gestión del concesionario.
- m) Requerir al concedente la intervención cautelar del concesionario cuando, por culpa del mismo o sus dependientes o contratistas, se den causas de extrema gravedad y urgencia que pongan en peligro la prestación de los servicios o la salud de la población.
- n) Tramitar, a solicitud del concesionario, la constitución de servidumbres o la expropiación de aquellos bienes que deben ser afectados para la prestación o la expansión de los servicios.
- o) Mantener rigurosamente la confidencialidad de la información comercial que obtenga del concesionario, salvo aquella información que debe ser objeto de publicidad según lo dispuesto en el presente marco regulatorio y en el contrato de concesión.
- p) Promover ante los tribunales competentes las acciones y/o penales que tiendan a asegurar el cumplimiento de sus funciones.
- q) Aprobar las reformas de los Estatutos de los concesionarios. En estos casos la Asamblea o el órgano respectivo considerará y aprobará la reforma "ad-referendum" del ente regulador.
- r) En general, realizar todos los demás actos que sean



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos de este marco regulatorio, de las leyes de fondo en cuanto su aplicación le corresponda al ente regulador del contrato de concesión y de las normas complementarias.

Las facultades enumeradas serán ejercidas de manera tal que no interfieran u obstruyan, arbitraria o ilegalmente, la prestación de los servicios, ni signifiquen la subrogación del ente regulador en las facultades propias del concesionario, en particular en lo que hace a la determinación de los medios que permitan la obtención de los resultados exigidos y comprometidos respectivamente.

Artículo 16.- Trámites. Todas las cuestiones cometidas a conocimiento del ente regulador deberán sustanciarse con la mayor celeridad posible, garantizando el derecho de defensa de los usuarios y de los concesionarios cuando corresponda.

Capítulo IV

Del Concesionario

Artículo 17.- Requisitos. Los concesionarios y, eventualmente, los subconcesionarios deberán contar con probada experiencia, a juicio del ente regulador, en la prestación de servicios de agua potable y desagües cloacales, y con la suficiente capacidad técnica y financiera para prestar el servicio objeto de la concesión.

El concesionario y los subconcesionarios deberán fijar, a todos los efectos legales, su domicilio en la Provincia de Río Negro y someterse a los tribunales provinciales, renunciando a todo otro fuero.

Artículo 18.- Deberes y Atribuciones. Sin perjuicio de los establecidos en el contrato de concesión, serán los siguientes:

- a) Realizar todas las tareas y actividades idóneas para la prestación de los servicios indicados en el artículo 1º del presente y para el cumplimiento de las disposiciones de este marco regulatorio y del contrato de concesión.
- b) Preparar planes de operación, mantenimiento, inversión y mejoras y expansión en los términos previstos en el contrato de concesión.
- c) Operar, administrar y mantener los bienes e instalaciones afectadas al servicio en las condiciones que se establecen en el presente marco regulatorio y en el contrato de concesión.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- d) Elaborar los proyectos y ejecutar por sí o por terceros todas las obras necesarias para el cumplimiento de los objetivos enunciados en los incisos precedentes. Para la elaboración de los proyectos se tendrán en cuenta los parámetros de diseño de terminados por el ente regulador en todos los casos.
- e) Celebrar convenios con personas y entidades municipales, provinciales, regionales, nacionales e internacionales, públicas o privadas, para el cumplimiento de sus fines.
- f) Promover ante el ente regulador, de conformidad con las disposiciones de la legislación vigente, las expropiaciones necesarias para la prestación y expansión de los servicios, establecer las retribuciones al dominio y constituir las servidumbres que sean necesarias para la prestación y expansión de los servicios a su cargo, solicitando la aprobación del ente regulador.
- g) Efectuar propuestas al ente regulador relativas al régimen tarifario y a cualquier aspecto de la concesión.
- h) Publicar información de manera tal que los usuarios puedan tener conocimiento general sobre la prestación de los servicios.
- i) En los casos previstos en los artículos 11 y 12, siempre que no estén debidamente autorizados, el concesionario podrá proceder de oficio a la anulación de fuentes alternativas de captación o recepción de agua o desagües cloacales respectivamente. En caso de oposición podrá requerir el auxilio de la fuerza pública con intervención del ente regulador.
- j) Cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación de los servicios u ocasionen perjuicios a terceros, el concesionario podrá, previa intimación fehaciente, disponer el corte de los servicios.
- k) Cuando se detecten infracciones cometidas por los usuarios que ocasionen la contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales, el concesionario deberá notificar en forma inmediata al ente regulador, quien podrá ordenar al concesionario suprimir la causa contaminante que afecte el servicio, sin perjuicio de las demás sanciones que deba aplicar el mencionado ente y los resarcimientos que corresponda reclamar al infractor.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- l) Cobrar las tarifas por los servicios prestados, en los términos de los capítulos VII y VIII del presente y las modalidades que establezca el contrato de concesión, efectuando toda las tareas inherentes a tal fin.
- m) Proceder al corte del servicio por atrasos de acuerdo a lo establecido en el artículo 43.
- n) Podrá, con autorización previa del ente regulador, comercializar los excesos de producción de agua potable o de capacidad de colección y tratamiento de líquidos cloacales en condiciones de mercado.
- o) Podrá realizar otras actividades comerciales e industriales en el país o en el exterior, a condición de que ello no perjudique a los usuarios del área regulada.
- p) Presentar anualmente al ente regulador, de acuerdo al contrato de concesión, un informe detallado de las actividades desarrolladas y de las planificadas para el año siguiente y del cumplimiento de los planes de mejoras y expansión aprobados.

Sin perjuicio de este informe anual, el concesionario deberá proporcionar al ente regulador toda la información que éste le requiera, de conformidad a lo establecido en el inciso d) del artículo 15.

- q) El concesionario podrá captar aguas superficiales de ríos, cursos de agua y aguas subterráneas dentro del territorio provincial, par ala prestación de los servicios concesionados, sin otra limitación que su uso racional y sustentable y el respecto a la normativa vigente, y sin cargo alguno. Deberá solicitar autorización al organismo competente, de acuerdo con lo establecido en la ley n° 2952.
- r) El concesionario podrá utilizar la vía pública de acuerdo con las normas aplicables. También podrá ocupar el subsuelo par ala instalación de cañerías, conductos y otras obras y construcciones afectadas al servicio, cumpliendo con la normativa vigente al respecto.
- s) El concesionario tendrá derecho al vertido de los efluentes cloacales a los cursos de agua sin cargo alguno, debiendo dar cumplimiento a las normas indicadas en el Capítulo VI y de normativa vigente en materia de protección de los recursos hídricos y del medio ambiente en general.

Artículo 19.- Subconcesión. El concesionario podrá subconceder los servicios definidos en el artículo 1°



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

del presente si concurren las siguientes circunstancias y requisitos:

- a) Autorización previa y aprobación posterior del contrato de subconcesión por el ente regulador.
- b) El servicio otorgado en subconcesión deberá ser cumplido con las mismas normas de calidad exigidas al concesionario principal.
- c) El subconcesionario deberá llevar una contabilidad absolutamente independiente de la del concesionario.
- d) El subconcesionario estará sometido a los mismos controles y obligaciones que para el concesionario principal establece el presente marco regulatorio y el contrato de concesión.
- e) La facturación anual total de los servicios que se den en subconcesión no podrán exceder del veinticinco por ciento (25%) de la facturación anual total del concesionario.
- f) En ningún caso la subconcesión podrá desvirtuar el contrato de concesión en sus aspectos económicos, técnicos y jurídicos.
- g) En todos los casos el concesionario mantendrá la plena y total responsabilidad emergente de la operación y el mantenimiento de los servicios subcontratados.

El ente regulador está facultado para declarar la extinción de la subconcesión en aquellos casos en que se compruebe el incumplimiento de alguna de las condiciones mencionadas precedentemente.

Artículo 20.- Procedimientos de Contratación. Los contratos celebrados por el concesionario deberán incluir una cláusula estipulando expresamente la posibilidad del concedente o el futuro prestador de los servicios de continuar con los contratos vigentes al momento de la extinción de la concesión, cualquiera fuera la causa de dicha extinción.

Los contratos de provisión de bienes, servicios o los de locaciones de obra que celebre el concesionario, cuando el monto contractual exceda de la suma que fije el ente regulador anualmente deberán efectuarse mediante los procedimientos de concurso de precios, licitación u otro que garantice la competencia y la elección de la oferta más conveniente.

En estos casos como requisitos mínimos el concesionario deberá:



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- a) Publicar un aviso en un diario detallando la contratación prevista y la fecha para la cual se requiere la prestación e invitando a cualquier interesado a ofertar los bienes y/o servicios requeridos.
- b) Analizar debidamente las ofertas recibidas, debiendo contratar la más conveniente de ellas, que se ajuste a un precio razonable.

Capítulo V

De la protección de los usuarios

Artículo 21.- Derecho Genérico. Todas las personas físicas o jurídicas que habiten o estén establecidas en el ámbito descripto en el artículo 2° tienen derecho al uso de los servicios de provisión de agua potable y de desagües cloacales, de acuerdo a las pautas establecidas en el presente marco regulatorio.

Con respecto a los desagües cloacales, el derecho de uso de los sistemas integrales se aplicará a la población urbana. La población rural concentrada o dispersa podrá contar con servicios integrales y/o individuales de acuerdo a las características ambientales del lugar, siendo los servicios individuales responsabilidad de los usuarios.

Artículo 22.- Usuarios actuales y potenciales. Son usuarios actuales quienes se encuentran comprendidos dentro de alguna de las áreas servidas y son usuarios potenciales quienes estén comprendidos dentro de las áreas reguladas no servidas.

Artículo 23.- Derechos de los usuarios actuales. Los usuarios actuales gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración sea taxativa:

- a) Exigir al concesionario o al prestador de los servicios, cualquiera sea éste, la prestación de los mismos de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en el presente marco regulatorio, en las demás normas vigentes y en el contrato de concesión.
- b) Reclamar ante los concesionarios por deficiencias en la prestación de los servicios a su cargo y a obtener de los mismos una respuesta completa y fundada.
- c) Recurrir ante el ente regulador cuando los concesionarios o prestadores no hubiesen dado respuesta satisfactoria a los reclamos descriptos en el inciso precedente, para que dicho organismo ordene al prestador la adecuación de su actividad a las obli



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

gaciones reglamentarias y/o contractuales a su cargo.

- d) Solicitar y recibir información general sobre los servicios que el concesionario y demás prestadores deben cumplir, en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como usuario.
- e) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicio programados por razones operativas.
- f) Reclamar ante el concesionario por la falta de cumplimiento de los planes de expansión y metas fijadas.
- g) Exigir al concesionario que haga conocer los regímenes tarifarios y de facturación aprobados, con la debida antelación y publicidad.
- h) Reclamar ante el concesionario cuando se produjeran alteraciones en las facturas que no coincidan con el régimen tarifario aprobado y publicado, conforme los lineamientos básicos establecidos en el presente marco regulatorio.
- i) Recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento. A tal efecto los concesarios deberán remitirlas en tiempo propio y por medio idóneo. En caso de no recibir las facturas, subsiste la obligación de pagar en la fecha de vencimiento, por ello toda factura deberá indicar la fecha de vencimiento subsiguiente.
- j) Denunciar ante el ente regulador cualquier irregularidad, incumplimiento u omisión por parte del prestador de los servicios, cualquiera sea éste, o de sus agentes, que pudieran afectar sus derechos, perjudicar los servicios, los recursos hídricos o el medio ambiente.

Artículo 24.- Derechos de los usuarios potenciales. Los usuarios potenciales gozan de los derechos reconocidos a los usuarios actuales en los incisos d), f) y j) del artículo anterior.

Artículo 25.- Oficina de reclamos. A todos los efectos indicados en los artículos anteriores, el concesionario, en cada lugar en el que tenga habilitadas oficinas comerciales, deberá contar con oficinas atendidas por personal competente, para recibir y tramitar las consultas y los reclamos de los usuarios. Serán considerada falta grave en el servicio de la deficiente atención al público por parte del concesionario.

El ente regulador también deberá contar con una



Legislatura de la Provincia de Río Negro

oficina especial de atención de reclamos y recursos en su sede administrativa, o en las que se habiliten en todo el territorio provincial por convenios con las municipalidades u oficinas gubernamentales provinciales.

Tanto el concesionario como el ente deberán implementar mecanismos eficientes de registro y seguimiento de las peticiones, consultas, reclamos y recursos por parte de los usuarios.

Capítulo VI

De la calidad del servicio

Artículo 26.- Requerimientos generales. La provisión de agua potable y desagües cloacales constituye un servicio público que debe ser prestado en condiciones que aseguren su continuidad, calidad y eficiencia y que no provoquen daños a la salud de la población, a los recursos hídricos y al medio ambiente.

Artículo 27.- Programa Básico. El objetivo central del servicio es la provisión de agua potable y desagües cloacales a niveles de prestación considerados apropiados para los usuarios, entendiéndose por tales los definidos en el artículo 31 del presente.

El ente regulador definirá un programa progresivo orientado a alcanzar y mantener dichos niveles de servicio, el que será incluido en el contrato de concesión. Estos programas estarán basados en la situación actual y en estudios de necesidades de los servicios y el concesionario deberá presentar un plan referido al modo de lograr el cumplimiento de dichos niveles de calidad.

Cuando resultara imposible alcanzar inmediatamente los niveles de calidad de servicio definidos conforme al párrafo precedente por razones de orden práctico no imputables al concesionario, y ante la necesidad de mejorar los sistemas existentes, el ente regulador podrá otorgar, a pedido del concesionario, permisos de carácter excepcional, indicando un plazo predeterminado para operar con niveles de calidad de servicio de menores exigencias.

Artículo 28.- Alcances. El servicio comprende las siguientes operaciones:

- a) Captación, transporte, tratamiento, almacenamiento, conducción y distribución de las aguas para uso doméstico, comercial, industrial y público.
- b) Recolección, transporte, depuración y disposición final de los efluentes cloacales domésticos, comerciales, industriales y públicos.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Artículo 29.- Provisión de información. Los concesionarios y subconcesionarios deberán llevar registros de los servicios prestados, debiendo realizar los muestreos y análisis necesarios para determinar la calidad de los servicios de provisión de agua y desagües cloacales, de acuerdo a las disposiciones de este marco regulatorio, normas reglamentarias y del contrato de concesión. Estos registros estarán disponibles para las inspecciones que en este regulador practique, debiendo ser recopilados de manera tal que permitan proveer regularmente a dicho ente de la información necesaria y suficiente para verificar lo indicado en el artículo 31 y para comprobar si la gestión es llevada a cabo de manera responsable, eficiente y de acuerdo a los planes acordados.

Artículo 30.- Verificación y control. El ente regulador podrá verificar y controlar por sí mismo o por terceros, mediante auditoría u otros medios idóneos, la información que reciba del concesionario sobre la calidad de los servicios prestados, sin que ello requiera del concesionario la realización de tareas que estén razonablemente fuera de sus posibilidades.

Artículo 31.- Niveles de Servicio. Sin perjuicio de lo establecido en el contrato de concesión y todo otro acuerdo entre el concesionario y el ente regulador, los niveles de servicio apropiados serán los siguientes:

- a) Abertura de los servicios: Los servicios de agua potable y desagües cloacales deben estar disponibles en los plazos y con los alcances que se fijan en el contrato de concesión para los habitantes de las ciudades y pueblos del área regulada.
- b) Calidad de agua potable: El agua que el concesionario provea deberá cumplimentar los requerimientos técnicos detallados en el Anexo A del presente, los que podrán ser actualizados o modificados por el ente regulador.

El concesionario deberá establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y para emergencias, tanto de agua cruda como de agua en tratamiento y tratada, a efectos de controlar su calidad a lo largo de todo el sistema de provisión. Las normas aplicables al régimen de muestreo del agua se incluyen en el Anexo A.

En caso de producirse una falla de calidad por encima de los límites tolerados, el concesionario deberá informar al ente regulador de inmediato, describiendo las causas, indicando las medidas y proponiendo las acciones necesarias para restablecer la calidad del agua.

- c) Presión del agua. El objetivo general al que el concesionario deberá tender es a mantener, sin ser



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

este un valor absoluto, una presión mínima disponible de diez (10) metros de columna de agua medida en la conexión de los inmuebles servidos y de treinta (30) metros de columna de agua como máximo. A tal efecto el ente regulador exigirá la instalación de graforegistradores en distintos puntos de las redes para un adecuado control.

El concesionario podrá requerir, y el ente regulador aprobar, valores menores o mayores de presión disponibles en zonas determinadas, si por razones técnicas el servicio pudiera ser provisto satisfactoriamente.

El concesionario podrá requerir, y el ente regulador aprobar, valores menores o mayores de presión disponibles en zonas determinadas, si por razones técnicas el servicio pudiera ser provisto satisfactoriamente.

El concesionario deberá controlar y restringir las presiones máximas en el sistema de manera de evitar daños a terceros y de reducir las pérdidas de agua.

- d) Continuidad del abastecimiento. El servicio de provisión de agua potable, en condiciones normales, deberá ser continuo sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro (24) horas del día.
- e) Interrupciones del abastecimiento. El concesionario deberá minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento de agua potable a los usuarios que dependan de su propia gestión del sistema, reanudando la prestación ante interrupciones imprevistas en el menor tiempo posible. El concesionario deberá informar a los usuarios afectados y al ente regulador sobre los cortes programados con suficiente antelación, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción debiera ser prolongada.
- f) Calidad de efluentes cloacales. Los efluentes que el concesionario vierta al sistema hídrico deberán cumplir con las normas de calidad y requerimiento definidos que se desarrollan en el Anexo A y, en general, a lo establecido en la ley n° 2952.

El concesionario deberá establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencias, de los efluentes vertidos en los distintos puntos del sistema. Las normas aplicables al régimen de muestreo se incluyen en el Anexo A.

El concesionario deberá recibir las descargas de



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

líquidos cloacales e industriales de camiones atmosféricos en las instalaciones habilitadas por él y aprobadas por el ente regulador. La recepción de estos líquidos o efluentes industriales estará limitada por la semejanza a la composición de líquidos cloacales; convenientes para preservar las instalaciones y demás elementos de conducción y tratamiento.

En caso de producirse algún inconveniente en el sistema de tratamiento que provoque el incumplimiento de las normas, el concesionario deberá informar al ente regulador en un plazo de veinticuatro (24), describiendo las causas que lo generan y proponiendo las acciones necesarias que llevará a cabo para restablecer la calidad de los efluentes y la adecuación a las normas.

- g) Inundaciones por desagües cloacales. El concesionario deberá operar, limpiar, mantener, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales de manera de minimizar el riesgo de inundaciones provocadas por deficiencias del sistema. Esto último será considerado falta grave del concesionario, salvo que el mismo justifique que la inundación se produjo por circunstancias excepcionales e imprevisibles o inevitables que excedieron sus posibilidades de control.
- h) Atención de consultas y reclamos de usuarios. El concesionario deberá atender las consultas y los reclamos de los usuarios dentro de un plazo razonable.

Las normas técnicas incluidas en el Anexo A del presente podrán ser modificadas por el ente regulador en base a estudios e informes debidamente fundados.

Capítulo VII

Régimen Tarifario

Artículo 32.- Principios Generales. El régimen tarifario de la concesión para la provisión de agua potable y desagües cloacales será uniforme en todo el territorio provincial, con prescindencia de los costos reales de construcción y explotación de cada sistema y se ajustará necesariamente a los siguientes principios generales:

- a) Propenderá a un uso racional y eficiente de los servicios prestados y de los recursos involucrados en la prestación.
- b) Posibilitará un equilibrio consistente entre la



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

oferta y la demanda de servicios. El concesionario no podrá restringir voluntariamente la oferta de servicios.

- c) Los precios y tarifas deberán reflejar a juicio del ente regulador, el costo económico de la prestación del conjunto de los servicios de agua potable y desagües cloacales concesionados, de acuerdo a la siguientes pautas:
- 1) Proveerán a los concesionarios que operen en forma eficiente y prudente la posibilidad de obtener ingresos para satisfacer los costos operativos razonables aplicables al servicio, impuestos, amortizaciones y un margen de beneficio a determinar conforme a lo que se disponga en la reglamentación que deberá dictar el ente regulador.
 - 2) Se considerará prestación eficiente y prudente aquella que, ajustándose a las características estructurales propias del área a servir, se realice con la dotación de personal apropiada, utilizando la tecnología disponible más adecuada y aplicando criterios de organización y gerenciamiento modernos y eficaces.
 - 3) Las tarifas serán determinadas por el ente regulador. Por ello no se consideraran los costos de operación de la empresa real, sino los que tendría la empresa ideal o modelo del sub-inciso c) 2 del presente artículo, adicionándole cuando corresponda los costos e inversiones emergentes de los planes de expansión aprobados.
 - 4) No se podrá trasladar a los usuarios a través de la tarifa, los costos que surjan de ineficiencias operativas, imprevisiones atribuibles al prestador, uso de tecnología no adecuada, excesos de personal o sueldos no acordes con el mercado.
 - 5) Sujetas al cumplimiento de los requisitos establecidos en los sub incisos anteriores, las tarifas asegurarán el mínimo costo razonable para los usuarios, compatibles con la seguridad de la prestación y con el objetivo de que los beneficios del saneamiento alcancen a la generalidad de la población urbana y rural concentrada.
- d) Los subsidios serán de aplicación sólo luego de ser aprobados por ley y de implementarse su financiamiento, debiendo además explicitarse con detalles en la facturación.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Artículo 33.- Estructuras Tarifarias. El régimen tarifario de consumo medido será de aplicación obligatoria en todos los casos. Hasta tanto se implemente la totalidad del sistema medido, el ente regulador, conforme a los planes y programas del concesionario, podrá autorizar la existencia de usuarios con el sistema de renta fija.

La facturación de estos servicios sin medidor se realizará aplicando el sistema de renta fija vigente a la fecha de la concesión, respecto del cual le corresponderá al ente regulador adecuar las alícuotas para cada prestador.

Se considerará incluido en la estructura tarifaria el porcentaje que se fije en el contrato de concesión en concepto de canon a abonar al ente regulador.

El concesionario deberá elaborar un programa de implementación del sistema medido que deberá aprobar el ente regulador. A los fines del cumplimiento de este programa, el prestador, cuando corresponda, deberá solicitar autorización al usuario para instalar en su propiedad, dentro de la línea municipal y únicamente en las zonas autorizadas por el ente regulador, el medidor de caudal, y si éste la negare, el concesionario podrá aumentar la facturación existente por renta fija por un coeficiente a determinar, que en ningún caso podrá ser superior a cinco (5), salvo que el concesionario presente elementos que permita presumir un consumo aún mayor y que justifiquen coeficientes mayores a cinco (5), lo que deberá ser aprobado por el ente regulador.

Artículo 34.- Derecho del Usuario. Los usuarios que reciban facturación de servicios por el sistema de renta fija, tendrán el derecho a optar por el sistema medido en cualquier momento, asumiendo la inversión de colocación de medidor y regularizando su cuenta corriente si estuviere en mora.

Artículo 35.- Facturación errónea. En aquellos casos en que se hubiera facturado los servicios con errores imputables al concesionario, cobrando al usuario inferiores a las que correspondieran, los prestadores no podrán reclamar el pago retroactivo de diferencias al usuario que hubiera pagado de buena fe.

Si por error de facturación de los servicios imputable al concesionario, se hubiera cobrado al usuario una suma superior a la que correspondiera pagar, éste podrá reclamar la devolución de las diferencias en su favor, siempre y cuando no hubiera obrado de mala fe.

Artículo 36.- Fijación de Tarifas y Precios. Los cuadros tarifarios y precios aplicables a los servicios que preste el concesionario se fijarán en función del costo económico de las prestaciones.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Las fórmulas tarifarias a utilizarse deberán incluir cargos fijos periódicos y cargos variables por volumen descargado de aguas servidas. El procedimiento para la determinación de los volúmenes a considerar será el que se establezca en la reglamentación que dicte el ente regulador.

Los valores iniciales se precisarán en el contrato de concesión, pudiendo ser modificados en función de las variaciones en los planes de mejoras o expansión aprobados por el ente regulador, en el marco de las revisiones periódicas que establezca el contrato de concesión, sin perjuicio de las revisiones extraordinarias que correspondieren.

Artículo 37.- Regulación Tarifaria. El ente regulador ejercerá la regulación tarifaria en base al cumplimiento por parte del concesionario de los planes de mejoras y expansión aprobados. La variable de regulación será la tarifa eficiente de acuerdo con las pautas establecidas en el artículo 32 inciso c).